



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del  
personal administrativo nombrado de la Facultad  
de Medicina – UNMSM - 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Magíster en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Juan Humberto Aguilar Fretel**

**ASESORA:**

**Mgtr. Miluska Vega Guevara**

**SECCIÓN**

**Gestión Pública**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del talento humano**

**PERÚ - 2016**

---

Dr. Sebastián Sánchez Díaz  
Presidente

---

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont  
Secretario

---

Mg. Miluska Vega Guevara  
Vocal

### **Dedicatoria**

A mí amada esposa Carmen por permitirme compartir su existencia y hacer que pueda comprobar la belleza de la vida, viviéndola intensamente al lado del tesoro más grande que pudo haberme dado: nuestros hijos Ángelo y Pierre.

A mis queridos hijos: Angelo y Pierre por ser siempre la fuente inagotable de mi fe y esperanza y por hacer lo que hacen para sentirme orgulloso de ellos.

A mis adorados nietos Leonel y Juan Diego por los momentos de inmensa felicidad vividos al amarlos, como los amo al saber que en ellos seguiré viviendo.

### **Agradecimiento**

Al personal administrativo de la Facultad de Medicina de la Universidad Mayor Nacional de San Marcos por su apoyo en el desarrollo de la investigación realizada

### **Declaratoria de autenticidad**

En calidad de autor del proyecto de investigación titulado Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Facultad de Medicina- UNMSM- 2015 y como estudiante del IV ciclo de la Maestría en Gestión Pública declaro:

Que se ejecutó el proyecto de investigación durante el desarrollo de la asignatura Desarrollo del proyecto de Investigación de la maestría en Gestión Pública.

Que soy el único responsable de su formulación y como tal constituye propiedad intelectual

Que fueron contruidos los elementos del proyecto empleados durante su desarrollo, citando adecuadamente la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados en el proyecto.

Que los datos obtenidos fueron fidedignamente proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que la descripción que se presenta de los datos, así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos, son veraces y se deja a disposición la base de datos para su comprobación cuando se considere necesario.

Por tanto, la tesis elaborada y presentada constituye una investigación auténtica e inédita, la cual quedará debidamente registrada en la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo.

.....

Bach. Juan Humberto Aguilar Fretel

DNI N° 06876246

Código de estudiante N° 6000140478

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

La presente investigación fue motivada por la inquietud de buscar una solución a la calidad de atención al proceso administrativo que desarrolla el personal de la Facultad de Medicinas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y consistió en evaluar la presencia del Síndrome de Burnout y asociarlo con el nivel de desempeño en los administrativos responsables de la atención a los usuarios.

Desde hace un tiempo atrás el Burnout, es considerado como una enfermedad que afecta a los trabajadores y se conoce los factores que inciden en su ocurrencia, así como los efectos que tiene en el desempeño laboral; sin embargo, no se desarrollan los mecanismos que permitan evitar que los trabajadores lleguen a padecerla, asumiéndose en esta investigación que debe ser por desconocimiento, especialmente en el contexto donde se realiza el estudio

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Post grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

El autor

## ÍNDICE

	Pàg.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN:	13
1.1 Antecedentes.	13
1.2 Fundamentación científica.	18
1.3 Justificación	38
1.4 Problema	40
1.5 Hipótesis	44
1.6 Objetivos	45
II. MARCO METODOLÓGICO	46
2.1 Variables	47
2.2 Operacionalización de variables	48
2.3 Metodología	50
2.4 Tipo de estudio	50
2.5 Diseño de investigación	50
2.6 Población, muestra y muestreo	51
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8 Métodos de análisis de datos	54
III. RESULTADOS	56
3.1 Descripción de resultados	57
3.2 Análisis estadístico	64
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	74
VII. REFERENCIAS	76
VIII. APÉNDICE	84

## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout	48
Tabla 2 Operacionalización del desempeño laboral	49
Tabla 3 Muestra de estudio de trabajadores administrativos de la Facultad de Medicina de la UNMSM	52
Tabla 4 Validez del instrumento para desempeño laboral, según expertos	53
Tabla 5 Estadísticos de Fiabilidad	53
Tabla 6 Nivel de burnout en el personal administrativo de la facultad de medicina - UNMSM	57
Tabla 7 De los aspectos analizados en el Síndrome de Burnout del personal administrativo de la Facultad de Medicina - UNMSM- 2015	58
Tabla 8 Desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Medicina -UNMSM- 2015	59
Tabla 9 Aspectos analizados en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Medicina -UNMSM- 2015	59
Tabla 10 Resumen del modelo síndrome de burnout en el desempeño laboral	64
Tabla 11 Resumen del modelo agotamiento emocional en el desempeño laboral	65
Tabla 12 Resumen del modelo despersonalización en el desempeño laboral	66
Tabla 13 Resumen del modelo realización personal en el desempeño laboral	67



## **Lista de figuras**

	Pág.
Figura 1 Nivel de burnout en el personal administrativo de la facultad de medicina - UNMSM	57
Figura 2 Aspectos analizados en el Síndrome de Burnout del personal administrativo de la Facultad de Medicina - UNMSM- 2015	58
Figura 3 Desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Medicina -UNMSM- 2015	59
Figura 4 Aspectos analizados en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Medicina - UNMSM- 2015	60
Figura 5 Síndrome de Burnout y el desempeño laboral	60
Figura 6 Agotamiento emocional y desempeño laboral	61
Figura 7 Despersonalización y desempeño laboral	62
Figura 8 Realización personal y desempeño laboral	63

## **Resumen**

El interés de la investigación se centró en conocer como influyó el estar afectado con el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Facultad de Medicina- UNMSM- 2015; en este contexto se observó insatisfacción de los usuarios por la atención y el desarrollo de los procesos administrativos; asimismo, el personal indiferente y apático frente a los reclamos que reciben, no da indicios de mejora.

Se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, como un estudio básico de diseño no experimental transversal, en una población de 100 trabajadores administrativos de la Facultad de Medicina; siendo esta población reducida y teniendo en cuenta que se podía acceder a la información en todos ellos se decidió realizar el estudio con toda la población. La información fue recogida mediante dos instrumentos, uno fue el Inventario de Maslach para establecer el nivel de Burnout en los trabajadores y el segundo, que consistió en una ficha de observación para establecer el nivel de desempeño laboral. Los resultados fueron analizados mediante regresión lineal para establecer el nivel de influencia del Burnout.

Los resultados hallados permitieron conocer que el 91,4% de trabajadores de esta población presenta un nivel moderado de burnout, con tendencia al fuerte nivel; asimismo, que el 91,4% alcanzó un poco adecuado nivel en su desempeño laboral. Como en el análisis estadístico el 1% de los datos que presentaron dependencia no fue significativo, se concluyó que no existe influencia del Síndrome de Burnout sobre el desempeño laboral.

*Palabras clave:* Síndrome de Burnout y desempeño laboral

## **Abstract**

The research interest focuses on knowing and being influenced affected with the burnout syndrome in the job performance of the administrative staff appointed at the Faculty of Medicine-UNMSM- 2015; in this context user dissatisfaction it was observed by the care and development of administrative processes; Also, the indifferent and apathetic staff against claims they receive, no signs of improvement.

It was developed from a quantitative approach as a basic study of transverse non-experimental design, in a population of 100 administrative workers of the Faculty of Medicine; It is this small population and considering that you could access information in all of them it was decided to conduct the study with the entire population. The information was collected by two instruments, one was to establish Inventory Maslach Burnout levels on workers and the second, which consisted of an observation sheet to establish the level of job performance. The results were analyzed using linear regression to determine the level of influence of Burnout.

The results found enabled revealed that 91.4% of workers in this population has a moderate level of burnout, prone to strong level; also that 91.4% achieved an inadequate level job performance. As in the 1% statistical analysis of the data presented dependence was not significant, it was concluded that there is no influence of burnout syndrome on job performance.

*Keywords:* burnout syndrome and job performance